SYNAXON SERVICES

Erfolgsgeschichten

Heiko Hahn
Geschäftsführer, Hahn Computer GmbH

„Das SYNAXON Services Team nimmt uns einen ganzen Batzen Arbeit ab – von der teilautomatisierten Einrichtung über die Vorkonfiguration bis hin zur laufenden Überwachung und Benachrichtigung."

Vom Bürobedarfshändler zum Managed Service Pionier

Für Heiko Hahn begann alles im Jahr 2006, als er sich mit einem Fachgeschäft für Bürobedarf im schönen Brunsbüttel selbstständig machte. Heute betreuen er und sein Team ca. 1.000 Kunden aus dem Privat- und Geschäftskundenbereich mit Hilfe von Managed Services. Besonders das Thema Managed Backup ist für Heiko mittlerweile ein fester Bestandteil seiner Wachstums- und Gewinnstrategie – und definitiv lukrativer als der Verkauf von Druckerpapier und Tonern.

„Könnt ihr eigentlich auch Computer?"

„In die IT-Dienstleister-Geschichte bin ich irgendwie so hereingerutscht", fasst Heiko seine persönliche Geschichte heute ganz simpel zusammen. Immer mehr Kunden seines Bürobedarfsgeschäft sprachen ihn an, ob er nicht auch in puncto PC und Co. helfen könne und so vollzog sich langsam der Wandel vom Papier- und Toner-Verkäufer zum IT-Händler und Dienstleister. Schon zwei Jahre nach Firmengründung erfolgt ein Umzug in größere Räumlichkeiten. „Da hatten wir sogar dann eine Toilette im Geschäft und mussten nicht mehr in den Innenhof laufen", fügt Heiko schmunzelnd hinzu. Und auch das Team wuchs mit den neuen Aufgaben. Was als One-Man-Show startete, umfasst heute insgesamt 6 Mitarbeiter, die im Laufe der Jahre eine stattliche Anzahl von über 8.000 Kunden betreut haben.

Fast wie echte Kollegen

Der Weg zum SYNAXON Services Partner war leicht und schwierig zugleich. Grundsätzlich war Heiko schon zu Bürobedarfszeiten Microtrend Partner und wurde mit seiner Hahn Computer GmbH schließlich 2009 auch PC-SPEZIALIST Partner. „Der Außendienstler war damals einfach krass hartnäckig", lacht Heiko. Was Managed Services anging, war er allerdings schon mit einem anderen Anbieter im Gespräch. Final überzeugt hat ihn dann aber schließlich das umfassende Serviceangebot der SYNAXON und die Manpower dahinter. „Das SYNAXON Services Team gehört eigentlich fest zum Kollegenkreis. Die Zusammenarbeit ist super, die Reaktionszeit einzigartig. Das macht mich wirklich sehr glücklich."

„Hier geht keiner ohne mindestens ein Managed Service Produkt!"

Noch setzt sich die Kundenstruktur der Hahn Computer GmbH ungefähr je hälftig aus Privat- und Geschäftskunden zusammen. „Das gilt natürlich nicht für den Umsatz, naturgemäß liegt der Löwenanteil dort im B2B-Bereich", ergänzt Heiko. Und über fehlende Wachstumsmöglichkeiten mit Unternehmenskunden muss sich Heiko auch nicht beklagen: Dank zahlreicher Empfehlungen seiner zufriedenen Klienten kommen die Neukunden mehr oder weniger von ganz allein.

Aber egal, ob Privatperson oder Unternehmer – jeder, der bei Heiko und seinem Team Produkte oder Dienstleistungen bezieht, wird automatisch ein (neuer) Managed Service Kunde. „Bei Privatkunden wird beispielsweise auf jedem Gerät Managed-Anti-Virus installiert", erklärt Heiko. „Im Geschäftskundenbereich kommen natürlich noch andere Produkte dazu – wie beispielsweise Managed Backup." Und sollte der seltene Fall eintreten, dass sich ein Kunde beharrlich weigert, das empfohlene Produkt einzusetzen, ist Heiko heute dankenswerter Weise in der Position, selbigen abzulehnen. „Das soll überhaupt nicht überheblich klingen, aber so ist es nun ein-

Erfolgsgeschichten

mal. Wir haben ja den Anspruch, unsere Kunden optimal zu betreuen und ohne den Einsatz von Managed Services ist das einfach nicht möglich."

„Die meisten wissen, dass sie ein Backup brauchen"

Schwierigkeiten in der Argumentation für Managed Backup haben Heiko und seine Mitarbeiter in der Regel nicht. „Von zehn Kunden sind sich sieben bewusst, dass es keine Alternative zum Backup gibt", sagt Heiko, „und von den anderen drei lernt es mindestens einer auf die schmerzhafte Art." Seine B2B-Kunden kommen häufig aus Branchen wie dem Gesundheitswesen, dem Handwerk oder dem Dienstleistungssektor: „Die wissen in der Regel schon, dass ihre Daten ihr höchstes Gut und besonders schützenswert sind – sie wissen nur oft nicht, wie schnell die Daten weg sein können. Bei einem Kunden hat es tatsächlich ein einziger Mitarbeiter geschafft, die Arbeit von sechs Monaten zu überschreiben. Dieser Kunde hat nun übrigens Managed Backup für all seine Server", ergänzt er.

„Das SYNAXON Services Team gehört eigentlich fest zum Kollegenkreis. Die Zusammenarbeit ist super, die Reaktionszeit einzigartig. Das macht mich wirklich sehr glücklich.."

Trotzdem gibt es natürlich auch Fälle, wo Heiko feststellt, dass der Kommunikationsbedarf größer ist. „Wir haben einen Kunden, der über die Jahre quasi mit uns historisch gewachsen ist und bei dem sich irgendwann herausgestellt hat, dass er überhaupt nicht mehr wusste, was er eigentlich alles über uns bezieht, was das alles bringt und wofür er es braucht. Von ursprünglich 5 PCs waren wir irgendwann bei knapp 100 betreuten Maschinen und als dieser Kunde dann auf eine jährliche Rechnung umgestellt hat und selbige zum ersten Mal erhielt, klingelte natürlich das Telefon. Da wird mir dann schon klar, dass bei Unternehmenskunden in dieser Größenordnung eigentlich ein proaktiverer Vertriebs- und Kommunikationsansatz verfolgt werden muss. Zum Glück gibt es dafür aber auch schon eine Lösung: Die Marketing- und Vertriebsunterlagen, die die SYNAXON uns bereitstellt. Ich muss mich nur selbst daran erinnern, sie künftig auch verstärkt einzusetzen", sagt Heiko.

Goodbye Routine-Aufgaben

Die Vorteile von SYNAXON Managed Backup liegen für Heiko klar auf der Hand. „Die verwendete Technologie im Hintergrund erfüllt alle Anforderungen an Sicherheit und Verfügbarkeit", sagt er. Die Daten von Clients, Servern und Mobil-Geräten werden nicht nur professionell in der Cloud gesichert, sondern auch entsprechend verschlüsselt. Der Kunde kann sich also darauf verlassen, dass im Falle eines Falles nichts verloren geht – während Heiko und seine Mitarbeiter von den erweiterten Services des Produkts profitieren. „Das SYNAXON Services Team nimmt uns einen ganzen Batzen Arbeit ab – von der teilautomatisierten Einrichtung über die Vorkonfiguration bis hin zur laufenden Überwachung und Benachrichtigung, sollten irgendwo Fehler auftreten. Um Routine-Aufgaben müssen wir uns damit nicht mehr selbst kümmern – und gewinnen so wertvolle Zeit für andere Aufgaben."

„Managed Backup läuft einfach automatisch und das ist quasi sinnbildlich für das, was die Kunden heute wollen. Sie wollen einfach, dass alles läuft und sich nicht selbst darüber Gedanken machen."